

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
_____Герасименко_В.Г._____
“ ” _____ 20__ р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 «Туризм»

за темою:
«Удосконалення організації обслуговування в хостелах»

Виконавець
студентка
факультету міжнародної економіки
Лавриченко Анна Вікторівна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник
к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)
Галасюк Світлана Сергіївна
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Одеса 2018

АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра

Лавриченко Анна Вікторівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

«Удосконалення організації обслуговування в хостелах»

(назва випускної роботи)

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається з __3__ розділів.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти обслуговування у хостелах.. Виявлено сучасні тенденції розвитку хостелів в Україні та світі. Проаналізовано місце хостелів в структурі засобів розміщення України за 2014-2016 роки. Розглянуто організаційно-економічну діяльність одеського хостелу «Старий дворик» , оцінено його конкуренту пропозицію. Надані рекомендації щодо поліпшення обслуговування туристів в хостелі «Старий дворик». Наведено економічне обґрунтування пропонованих заходів.

Ключові слова: Хостел, молодіжний туризм, засоби розміщення, готельна послуга

SUMMARY

graduation work for obtaining an educational degree of a bachelor's degree

_____ Lavrichenko Anna Viktorivna _____
(Full Name)

_____ "Improving the organization of service at hostels" _____

(title of graduation work)

Odessa National University of Economics

Odessa, 2018

The final work consists of ____3____ sections.

The theoretical aspects of service in hostels are considered in the work. The modern tendencies of development of hostels in Ukraine and the world are revealed. The place of hostels in the structure of Ukraine's accommodation facilities for 2014-2016 is analyzed.

The organizational and economic activity of the Odesa hostel "Old courtyard" is considered. The proposal of its competitor is appreciated. Recommendations for improving the service of tourists at Hostel "Old courtyard" are provided. The economic justification of the proposed measures is given.

Keywords: youth hostel, youth tourism, accommodation facilities, hotel service

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1.	Теоретичні аспекти організації обслуговування в хостелах	
1.1.	Сутність хостелу як засобу розміщення для молодіжного туризму.....	7
1.2.	Сучасні тенденції розвитку хостелів в Україні та у світі.....	11
1.3.	Основні хостел-стандарты обслуговування, впроваджені міжнародними готельними асоціаціями.....	19
РОЗДІЛ 2.	Дослідження організації надання послуг у вітчизняних хостелах	
2.1.	Місце хостелів в структурі засобів розміщення України.....	24
2.2.	Організаційно-економічна характеристика діяльності одеського хостелу «Старий дворик».....	30
2.3.	Комплекс послуг, надаваних у хостелі «Старий дворик».....	40
РОЗДІЛ 3.	Основні рекомендації щодо вдосконалення обслуговування туристів у хостелі «Старий дворик»	
3.1.	Оцінка конкурентної позиції хостелу «Старий дворик» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування туристів.....	45
3.2.	Розробка комплексу заходів щодо поліпшення обслуговування туристів у хостелі «Старий дворик»....	50
3.3.	Економічне обґрунтування пропонованих заходів.....	52
ВИСНОВКИ	57
Список використаних джерел	60

ВСТУП

Актуальність теми. На сучасному етапі розвитку туризму спостерігається процес розширення спектра готельних послуг і появи нових форм готельного бізнесу. Стають більш гнучкими ціни на туристичні продукти, розвиваються транспортні перевезення і, таким чином, подорожі стають доступнішими більшому колу туристів, в тому числі і малозабезпеченим верствам населення. Доступність індустрії гостинності - це можливість всім категоріям громадян користуватися туристичними послугами, в тому числі пенсіонерам, студентам тощо.

Ґрунтуючись на досвіді розвинених зарубіжних країн, можна прийти до висновку, що малий бізнес відіграє значну роль в економіці, а економічне зростання безпосередньо залежить від його розвиненості. Малий бізнес має суттєвий вплив на виробництво товарів і послуг необхідної якості, на створення нових робочих місць, а також на вирішення багатьох інших економічних і соціальних проблем. Економісти стверджують, що малі підприємства роблять позитивний вплив на підтримання ринку і його гнучкість. Деякі фахівці судять про здатність країни пристосовуватися до мінливої економічної ситуації за рівнем розвитку саме малого підприємництва.

Не виключенням є і сфера гостинності, де останнім часом чітко простежується тенденція в бік збільшення кількості закладів малої місткості. Сьогодні по всьому світу активно розвиваються засоби розміщення економ-класу через відносно невисокі капіталовкладення, підвищений рівень рентабельності і короткі терміни окупності готельних проєктів.

Низько бюджетні засоби розміщення стають популярними і через розвиток неорганізованого туризму, коли туристи самостійно розробляють власні тури. В даний час необхідно розвивати такі заклади (в першу чергу, хостели), які будуть забезпечувати туристів доступними, але, водночас, сучасними і комфортними умовами проживання.

Таким чином, на сьогодні є актуальна проблема: при високому попиті на малобюджетні засоби розміщення в Україні немає достатньо закладів такого типу;

відсутній комплексний підхід до вивчення соціально-економічної ефективності та перспектив розвитку хостелів.

Метою дослідження є розроблення практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на удосконалення організації обслуговування туристів у хостелі «Старий дворик».

Відповідно до мети, **завдання дослідження** наступні:

- розглянути сутність хостелу як засобу розміщення для молодіжного туризму;
- вивчити сучасні тенденції розвитку хостелів в Україні та у світі;
- висвітлити основні хостел-стандарты обслуговування, впроваджувані міжнародними готельними асоціаціями;
- дослідити місце хостелів в структурі засобів розміщення України;
- розглянути організаційно-економічну характеристику хостелу «Старий дворик»;
- вивчити комплекс послуг, надаваним цим засобом розміщення;
- зробити оцінку конкурентної позиції хостелу «Старий дворик» у порівнянні з його найближчими конкурентами;
- розробити комплекс заходів щодо поліпшення обслуговування туристів у хостелі «Старий дворик»;
- зробити економічне обґрунтування пропонованих заходів для хостелу «Старий дворик».

Об'єктом дослідження є процес організації обслуговування в хостелах, а **предметом** – сукупність теоретичних та практичних аспектів удосконалення організації обслуговування туристів у хостелах на прикладі хостелу «Старий дворик».

Питаннями готельного бізнесу займаються такі вчені, як Лісник А.В [22]., Зайцева Н.А [2]., Саак А.Е. [10], Савченко Г.Г [21]., Артюхова І.В., Гафарова Р.Р. [19], Бистров С.А., Воронцова М.Г[17]; проблеми хостелів висвітлюють Галасюк С.С. [6], [15], Маліновська О.Ю. [3], Федоров Р.Г.[4]; економічні питання готельного бізнесу висвітлюють Лойко О.Т. [16], Апатовська Т.О. [20], Кабушкін Н.І. [22], Бондаренко Г.А [22].

Методи дослідження. При написанні випускної роботи використовувалися: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення і формулювання висновків), ситуаційний аналіз, метод порівняння, графічний метод, економіко-статистичні методи тощо. Практична значущість полягає в можливості застосування результатів дослідження (розроблених рекомендацій щодо розвитку хостел-бізнесу в нашій країні) в практичній діяльності низько бюджетних засобів розміщення.

Інформаційну базу склали: наукові публікації та монографії вітчизняних та зарубіжних вчених, нормативно-правові документи України, матеріали наукових конференцій різних рівнів, статистичні збірники та офіційна інформація та звітні дані хостелу «Старий дворик».

Публікації. Результати виконання випускної роботи знайшли відображення у наступних публікаціях:

1. Лавриченко А. В. Сутність та особливості розвитку хостелів в Україні / А. В. Лавриченко // Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – С. 123-127.

2. Лавриченко А. В. Путешествия в Древнем Египте / А. В. Лавриченко // Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – С. 484-486.

3. Лавриченко А. В. Фактори формування національних традицій у харчуванні народів США / А. В. Лавриченко // Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2017 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – С. 262-266.

4. Лавриченко А. В. Особливості формування виробничої програми ресторанів / І. Г. Балабан, А. В. Лавриченко // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018 – С. 241-244.

5. Лавриченко А. В. Оцінка конкурентної позиції «Kosher Hostel» / А. В. Лавриченко // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 290-294.

ВИСНОВКИ

Під ринком готельних послуг в цьому дослідженні будемо розуміти ринок, який об'єднує засоби розміщення, підприємства готельної інфраструктури, споживачів готельних послуг на підставі задоволення попиту і реалізації пропозиції готельного продукту. При цьому поняття «засіб розміщення» ширше поняття, ніж готель, так як включає крім даних підприємств будь-яких приміщень, в тому числі індивідуальні, призначені для надання послуг населенню.

Мета дипломної роботи полягала в вивченні сучасних тенденції розвитку хостелів в Україні та у світі, а також розглянути організаційно-економічну характеристику хостелу «Старий дворик» та розроблення рекомендацій щодо поліпшення обслуговування туристів в хостелі.

В ході написання роботи були розглянуті теоретичні аспекти організації обслуговування в готелях, особливо таких понять - «молодіжний туризм» і «хостел». Після вивчення статистичних збірників про колективні засоби розміщення 2014-2016 роки і так само інформацію на booking.com можна простежити зростання кількості хостелів. На цей розвиток впливають переваги сучасних туристів: бажання домашнього затишку, унікальності та неповторності, що можна назвати відмінними рисами хостелів, поліпшення економічної та політичної ситуації в країні, збільшення туристичних потоків. Відкрити хостел набагато вигідніше та менш ризиково, ніж готель. Вартість хостелу відносно невелика, для покупки приміщення під хостел не знадобиться банківські позики. А також таке придбання швидко окупається і починає приносити реальний прибуток. Швидкість окупності залежить від популярності регіону, його привабливості для туристів. Принцип простий: чим більше наплив людей, чим довше триває такий сезон, тим популярнішими хостели. Люди, які вибирають такий вид проживання, - ночівлю поруч з іншими мандрівниками - перш за все, шукають спілкування і постійного місцезнаходження в соціумі.

Ще однією перевагою хостелу можна назвати більш гнучку систему знижок, що дозволяє гостю заощадити. Дані переваги дозволяють їм активно розвиватися і бути конкурентоспроможними.

Однак спостерігається мінливість попиту послуги хостелів, яка залежить від чинників зовнішніх (пори року; політичних, культурних, спортивних та інших заходів; розвиненості туристської інфраструктури кількості пам'яток; місця розташування готельного підприємства; погодних умов; іміджу регіону) і внутрішнього (кваліфікація персонал, імідж товарного знака готелю, рівня сервісу, спрямованості послуг готелю для конкретних цільових груп клієнтів - бізнесменів, туристів, сімей з дітьми, студентів і молоді) середовища. Попит на готельні послуги можливо коригувати за допомогою маркетингових заходів, цінової політики, заходів щодо підвищення лояльності клієнтів; оцінка якості готельних послуг і загальну привабливість підприємства проводиться споживачем не тільки з об'єктивних характеристиках, але і по суб'єктивними параметрами, таким, як власні очікування, вплив рекламної інформації, відгуків інших відвідувачів.

В Одесі на даний момент функціонує 53 хостели. Так була вивчена діяльність хостелу «Старий дворик», перераховані основні характеристики хостелу, а саме: детально розглянута і схематично зображено організаційна структура хостелу; проведено детальний аналіз основних фінансово-економічних показників хостелу, на підставі документів підприємства за 2016 та 2017 роки; а так само окремо були розглянуті і розраховані показники ефективності функціонування хостелу.

Дохід від продажу місць цього року значно поступається попередньому році (за винятком періоду за квітень).

Показники завантаженості за 2017 рік значно менше показників за 2016 рік, що може сигналізувати про неефективне ціноутворення, зменшення попиту або про зростання кількості конкурентів або якості надаваних ними послуг.

Аналіз динаміки ефективності готельного бізнесу шляхом порівняння показників поточного періоду з показниками попереднього аналогічного періоду демонструє негативну динаміку фінансового результату, що означає, що дохід зменшився в порівнянні з аналогічним періодом минулого (так як номерний фонд у порівнянні з попереднім періодом не змінився).

Падіння рівня показників означає, що існує проблема у веденні господарської діяльності підприємства. На дану діяльність впливає як залежні від нас фактори:

робота менеджерів (правильний розподіл обсягів бронювання по каналах продажів з урахуванням вартості кожного каналу, використання динамічних підвищують тарифів в періоди максимального попиту, коректне ціноутворення в період низького попиту), так і незалежні: конкурентне середовище, сезонність, інфляція, економіко-політичні події в країні.

Порівнюючи хостел «Старий дворик» з його конкурентами, було виявлено, що вартість проживання в багатомісних номерах на добу значно нижче конкурентів, в той час як вартість проживання в сімейному номері в добу досить висока. Необхідно підкреслити, що серед своїх основних конкурентів хостел «Старий дворик» має автостоянку, наявність якої є конкурентною перевагою, що відрізняє від інших подібних хостелу засобів розміщення.

Щоб підвищити ефективність діяльності хостела був аналіз діяльності конкурентів, проведено SWOT і PEST-аналіз. З SWOT-аналізу випливає, що головна загроза діяльності хостела «Старий дворик» - конкуренція, а головна зовнішня можливість-реконструкція.

Для підвищення ефективності діяльності хостела на послуги були розроблені рекомендації. Складено організаційний план для кожної рекомендації, пораховані витрати на їх реалізацію і проведена оцінка ефективності. Розрахунок ефективності показав, що всі запропоновані рекомендації є економічно ефективними.

Основними рекомендаціями стали:

- вдосконалення маркетингової політики хостелу, шляхом просування сторінки в Instagram, з залученням професіонального агентства, яке спеціалізується на просуванні через Інтернет;
- оновлення оснащення 8-місних номерів та за рахунок цього підвищення ціни за проживання на 33%;
- введення додаткової послуги, а саме вело прокат, що стане великою конкурентною перевагою.

Список використаних джерел:

1. Страница для студентов Курганского государственного университета поддержка в интернете университетских проектов Алексея Дедова. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dedovkgu.narod.ru/index.htm> (дата обращения: 2.12. 2015).
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие. - 2-е изд., доп. / Н.А. Зайцева. - М.: ФОРУМ, 2009. - 368 с.).
3. Малиновська О.Ю. Міні-готелі в Україні // Географія та туризм. Наук. зб. К.: Альтерпрес, 2012. – Вип. 23. – 278 с. – С. 155-161.
4. Федоров Р. Г. Развитие хостел-движения в России и за рубежом [Текст] // Актуальные вопросы экономических наук: материалы II Междунар. науч. конф. (г. Уфа, апрель 2013 г.). — Уфа: Лето, 2013. — С. 115-117.
5. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»
6. Галасюк С. С. Хостел як основний тип готельних підприємств молодіжного туризму / С. С. Галасюк // Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практики : Матеріали IV міжнар. наук.-практ. конф, 18.09.2015 р. – Одеса: Атлант, 2015. – С. 27-29.
7. Колективні засоби розміщування в Україні у 2016 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2017. – 200 с.
8. Відомості про хостели України на Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.
9. Airbnb поза законом. Хостели та офіси в квартирах під загрозою заборони [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.epravda.com.ua/publications/2017/05/22/624880/>
10. Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие / А.Э. Саак, М.В. Якименко. - СПб.: Питер, 2009. - 432 с.
11. Хостел Стандарти [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://hihostels.com.ua/ru/hostel-standards-iyhf>

12. Стандарты международной федерации хостелов IYHF [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hihostels.com.ua/ru/content/standarty-mezhdunarodnoy-federacii-hostelov-iyhf>

13. Колективні засоби розміщування в Україні у 2014 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2015. – 200 с.

14. Туристична діяльність в Україні у 2015 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2016. – 200 с.

15. Колективні засоби розміщування в Україні у 2016 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України. 2017. – 200 с.

16. Галасюк С.С. Мотель як основний тип готельних підприємств автотуризму [Електронний ресурс]. – Режим доступа: [http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/5004/1/Мотель як основний тип готельних підприємств автотуризму.pdf](http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/5004/1/Мотель_як_основний_тип_готельних_підприємств_автотуризму.pdf)

17. Лойко О. Т. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2007. – 152 с.

18. Быстров С.А., Воронцова М.Г. Туризм: макроэкономика и микроэкономика. — СПб.: Герда, 2010;

19. Портал Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <https://www.booking.com>.

20. Артюхова И.В., Гафарова Р.Р. Конкурентные преимущества гостиничного предприятия[Текст] / И.В. Артюхова, Р.Р. Гафарова// Международный научный журнал Инновационная наука.-2016.-№2.-С.28-29.

21. Апатовская Т. Брендинг в индустрии гостеприимства как метод конкурентной борьбы малых гостиниц с глобальными цепочками [Текст]/ Т.Апатовская // Бренд-менеджмент, - 2004.- №3.-С.56-64.

22. Савченко Г. 100% Успеха[Текст] /Е.Самарцев // Индустрия гостеприимства. - 2005. - № 11. -С.27-29.

23. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник для вузов [Текст] / Н.И. Кубышкин, Г.А. Бондаренко//. - М.: Минск: ООО "Новое знание".-2000. - 180 с.

24. Лісник А.В. Організація і управління готельним бізнесом [Текст] / А.Л. Лісник, А.В. Чернишов. - М .: Видавничий дім "Альпіна". 2001. - 212 с.
25. Составление рубрикатора для работы в Instagram [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.marketing.spb.ru/lib-comm/internet/insta_rubricator.htm
26. Мем-маркетинг VS Взрывной PR [Электронный ресурс] / Простор. Pr & Консалтинг. – URL: <http://www.msk-pr.ru/knowledgebase/mem-marketing-vs-vzryvnoj-pr>. – (дата обращения: 05.04.2017)
27. DIGIDART.AGENCY [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.digidart.agency/?gclid=EAIaIQobChMI4YqIpqqz2wIVgsqyCh32awwuEAAΥASAAEgIVN_D_BwE
28. Як відкрити прокат велосипедів? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://volgoust.ru/v-sfere-uslug/prokat-velosipedov-biznes-plan.html>
29. Хостели в системі готельно-туристичних послуг[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://yamiki.ru/item/260158>
30. Стимулювання продажу і пропаганда туристського продукту [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ni.biz.ua/13-9/40435.html>
31. Тарифи.Бронювання [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://otte-hotel.com.ua/uk/prices-and-booking-conditions/>